

## 2-tägiges Seminar

# Umgang und Deeskalation mit aufgebracht Kund\*innen

---

**Dieses Seminar richtet sich an Mitarbeiter\*innen von Einrichtungen und Behörden und deren Außendienstmitarbeiter\*innen, Empfangsservices, Sekretariate und alle Personen, die im häufigen Kundenkontakt stehen.**

### Inhalte

In diesem Seminar vermitteln wir mit Blick auf die speziellen Anforderungen von Einrichtungen, Unternehmen und Behörden praktische Möglichkeiten, mit deren Hilfe Eskalationen frühzeitig erkannt und durchbrochen werden können.

### die Teilnehmer\*innen:

- erlangen Hintergrundwissen von Aggression und Gewalt sowie auslösenden Faktoren von grenzverletzendem Verhalten,
- erhalten Erkenntnis über Eskalationsdynamiken,
- erlernen den Umgang mit Beleidigungen und verbalen Angriffen,
- lernen Verhaltensstrategien im Umgang mit Drohungen und Aggressivität mit Kund\*innen am Arbeitsplatz,
- lernen personale sowie institutionelle Präventionsmaßnahmen kennen,
- üben Deeskalierende Maßnahmen und deeskalierende Gesprächsführung,
- lernen eigenen psychischen Belastungen nach Aggressionen gegen zu steuern,
- erhalten Handlungssicherheit bei rechtlichen Fragen,
- erarbeiten anhand von Beispielen der Teilnehmenden konkrete Lösungsansätze und Grundhaltungen.

### Methoden:

Die Methoden der Schulungen verbinden Theorie und Praxis. Neben der Auseinandersetzung mit theoretischen Grundlagen zum Thema werden praxisorientierte Methoden wie Kleingruppenarbeit und Diskussionsrunden eingesetzt. Die Praxisorientierung wird vor allem dadurch garantiert, dass die Teilnehmer\*innen ihre eigenen Erfahrungen und Problemsituationen einbringen können.

### Termin

3. März 2025 von 10.00 Uhr bis 17.00 Uhr und 4. März von 9.00 bis 17.00

## Veranstaltungsort

Gewaltschutzakademie, Rösselmühlgasse 12, 2. Stock, 8020 Graz.

## Trainerin:



### **Mag<sup>a</sup> (FH) Annemarie Siegl, MSc**

Diplomsozialarbeiterin, Deeskalationstrainerin, Supervisorin, Anti-Gewalt- und Selbstverteidigungstrainerin, Practitioner für Ressourcenreich NeuroDeeskalation, Kindergarten- und Hortpädagogin, seit 1998 Mitarbeiterin des Gewaltschutzzentrums Steiermark; Trainerin der Gewaltschutzakademie

## Kosten

**€ 395,-- (excl. MwSt.) pro Teilnehmer\*in**

Die Seminarkosten umfassen die Teilnahmegebühr, die Erstellung und Ausfertigung der Arbeitsunterlagen sowie Pausensnacks.

## Anmeldung:

Interessierte können sich [HIER](#) verbindlich anmelden.

Nach der Anmeldung erhalten Sie von uns per E-Mail eine Bestätigung. Die Rechnung wird nach dem Seminar verschickt.

## Stornogebühr:

Bei Absage der Teilnahme bis spätestens 14 Tage vor dem Termin entsteht keine Stornogebühr. Für spätere Rücktritte fallen 50% Stornogebühren an. Bei Absagen ab einem Tag vor Durchführung des Seminars wird die volle Teilnahmegebühr in Rechnung gestellt. Der/die Teilnehmer\*in hat das Recht, eine andere, für die Teilnahme am Seminar geeignete Person zu benennen.

Für Rückfragen steht Ihnen das Team der Gewaltschutzakademie unter 0316/922 066 bzw. per E-Mail: [office@gewaltschutzakademie.at](mailto:office@gewaltschutzakademie.at) gerne zur Verfügung.

**Wir sind Quality Austria, IQNET und ÖCERT zertifiziert.**

